

外来患者さんからのご意見

令和4年10月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。
皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。

	ご意見	回答・対応
1	今回形成外科に関しては皆さんとても親切でうれしかった。ありがとうございました。	
2	今回通院した科は厚生病院で一番話しやすく気分のいい科で大好きです。全部の科がこうであれば厚生病院も地元で愛される病院になると思います。Dr,Nsともに言葉づかい、態度が悪いので有名な科もあります。人として人に発してはいけないような言葉をDrに言われたことがあります。このようなアンケートは定期的におこなった方が良くと思います。	ご意見ありがとうございます。患者様への接遇や態度につきましては委員会を通して改善出来るよう努力してまいります。また、アンケートにつきましては、状況をみながら今後も実施させていただく予定としております。
3	今日は早かったが、予約しても2時間近く待ったことがある。(複数回)でも診察は1分に満たないなど不満。薬のみだしてくれないのに上記の様な診療では時間とお金の無駄です。良くなるわけでもないし、現状維持のために何十年も通ってる・・・少しは話を聞くなり、薬のみの対応をしてほしい。	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。待ち時間の短縮に向けた取り組みは随時行っておりますが、診療科によっては難しい科があるのが現状です。少しでも改善に繋がるよう今後も見直しを行ってまいります。
4	今日は私の診察で来ましたが、入院していた患者が言っていました。リハビリ病棟の看護師の対応が不親切だと言っていました。	ご意見ありがとうございます。どの病棟も素晴らしい対応であると言われるよう、接遇の向上に取り組んでまいります。
5	診察しているときも、ずっとパソコンばかりみており、こちらをみてくれない。こちらが話さないと話をくみとってくれないこともあった。そっけなかったように感じた。	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者様に向き合う姿勢が伝わるような対応が出来るよう、今後も接遇向上に取り組んでまいります。
6	処置室の担当職員の方へ、ラテックスアレルギーへのご理解ご協力をいただき大変たすかっております。(採血時)今後も引き続きよろしく申し上げます。ワクチン接種時も担当職員の方、ご理解ご協力お願いします。	
7	前回、別の科を受診したが、予約をしていなかったため、他の医療機関を受診するように言われた。まだ受付時間内であったので、診察をしてほしかった。	この度はご希望に添えずに申し訳ございませんでした。診療科によっては限りある診療時間を多くの患者様に対し診察できるよう予約を行っております。これにより急患を除く新患制限を行う場合がありますので、どうかご理解くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。
8	今回の受診時ではないが、家族が受診した際、検査時の説明の仕方が良くなく、言っていることがうまく理解できない伝え方をされたとの事であった。患者側がわかりやすい説明をしてもらいたい。	この度は不憫な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。患者様がご理解できるように説明することは病院の義務であり、このようなケースは病院としても望ましくありません。「わからない」とどうか声をだしていただきますよう、よろしくお願い致します。必ず懇切丁寧に説明させていただきます。
9	先日、救急外来を受診しました。コロナだったので電話診療でしたが、とても丁寧で親切な印象の対応でした。(たしか押切先生だったと思います。)	
10	コロナ検査が必要となり、病院についたら電話をするように言われた。指定場所に到着し電話をかけても数十分繋がらない状態。他の患者が同様の内容を車からおいて防護服の看護師に話に行っている所をみました。見直しが必要では。	この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。対応方法等につきましては、感染の拡大状況に応じて常に改善出来るよう見直しを行っております。